

# 热线周报

第 46 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 11 月 18 日

---

## 【每周纵览】

11 月 11 日至 11 月 17 日（第 46 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1367 件，日均受理 195 件，较上周增加 1.75%。按来电性质分：求助类 1002 件，占 73.29%；投诉举报 363 件，占 26.55%；建议类 2 件。

## 【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、城市管理、道路修建、城管执法、农村工作的问题。

（一）居民生活问题 337 件，占总受理量 24.65%。其中：**涉及供暖问题 194 件**。如市民来电求助：其为莒南县天桥路与崂山路金城国际小区 7-2-1401 室业主，由清新热力供暖，其家暖气温度不达标，且清新热力电话 7286706、7216706 一直无人接听，要求该处给予回复的问题。**涉及路灯问题 49 件**。如市民来电求助：现莒南县筵宾镇镇党委西门门前道路向南 300 米路段、向北 300 米路段，道路两侧较多路灯故障，影响使用，要求协调尽快维修的问题。

(二)城市管理问题 252 件，占总受理量的 18.43%。其中：**涉及市容环境问题 249 件**。如市民来电求助：莒南县温泉路与民主路交汇处，该处道路每天全天有较多商贩占道经营，影响车辆通行，要求相关部门落实查处的问题。

(三)道路修建问题 108 件，占总受理量的 7.90%。其中：**涉及道路养护问题 66 件**。如市民来电求助：莒南县隆山路东段阜丰时代城锦园小区，该小区南门路段的道路坑洼不平，影响通行，要求相关部门落实维修的问题。**涉及道路改造问题 34 件**。如市民来电求助：莒南县道口镇曹家庄子村，村西通往汶泗公路的道路与村内东西主道路仅建设路基，均未铺设沥青，扬尘严重，要求相关部门落实尽快铺设沥青的问题。

(四)城管执法问题 87 件，占总受理量的 6.36%。其中：**涉及环境保护管理问题 29 件**。如市民来电举报：莒南县十字路街道温泉路与民主路交汇西南角无名工地，每天全天施工，噪音扰民严重，要求相关部门落实制止噪音扰民的问题。**涉及市政工程问题 24 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县涝坡镇王家鸡山村，该村有两个水泥墩子，影响出行，要求尽快挪移的问题。

(五)农村工作问题 83 件，占总受理量的 6.07%。其中：**涉及干部作风问题 51 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县文疃镇西田庄村，其 2018 年-2019 年的小麦补贴和 1000 元五保户补助一直未发放，并且未发放其残疾人的十斤黄豆、十斤油，

市民表示款项已拨付至村委,但多次咨询村委无果,认为不合理,要求尽快发放的问题。

附: 1、镇街(园区)热线办理情况

2、县直部门热线办理情况

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 11 月 18 日

附件 1:

## 镇街（园区）热线办理情况

（按承办量排序）

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程 满意率	回访办理结果 满意率
1	板泉镇	147	76	94.34%	98.11%
2	石莲子镇	113	46	85.71%	90.48%
3	十字路街道	105	36	75%	83.33%
4	相沟镇	97	55	92.50%	100%
5	坊前镇	90	35	90.91%	100%
6	洙边镇	85	28	93.75%	100%
7	岭泉镇	76	33	90.91%	95.45%
8	筵宾镇	74	41	92%	96%
9	大店镇	73	19	58.33%	100%
10	道口镇	72	28	69.23%	92.31%
11	涝坡镇	64	31	91.67%	100%
12	经济开发区	63	26	72.22%	88.89%
13	文疃镇	45	20	90.91%	100%
14	临港产业园	18	13	75%	100%

备注：数据截止 11 月 18 上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周未对该镇街（园区）进行回访。

附件 2:

## 县直部门热线办理情况

(按承办量排序)

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
1	住房保障中心	111	30	100%	100%
2	交警大队	67	39	82.35%	88.24%
3	市场监管局	56	12	85.71%	100%
4	综合行政执法局	56	26	77.78%	88.89%
5	人社局	38	23	90.91%	100%
6	教育和体育局	34	10	100%	100%
7	运营中心	23	16	80%	100%
8	卫生健康局	20	9	-	-
9	供电公司	18	11	33.33%	100%
10	交通运输局	18	13	100%	87.50%
11	自来水公司	16	7	75%	100%
12	住建局	12	9	100%	60%
13	公路局	12	5	50%	100%
14	生态环境局	8	6	100%	100%
15	人民医院	8	4	100%	100%

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
16	广电网络公司	6	1	-	-
17	税务局	5	2	100%	100%
18	移动公司	5	1	-	-
19	临沂农校	5	4	-	-
20	邮政公司	5	4	50%	100%
21	医疗保障局	4	3	100%	100%
22	退役军人事务局	4	1	0%	100%
23	农业农村局	3	3	-	-
24	供销联社	3	0	-	-
25	公安局	3	2	-	-
26	工信局	2	0	-	-
27	发改局	2	1	100%	100%
28	农商行	2	1	-	-
29	吉隆河湿地办	2	2	100%	100%
30	农业机械发展促进中心	2	0	-	-
31	联通公司	2	1	-	-
32	水利局	2	1	100%	100%

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
33	公积金	2	1	100%	0%
34	自然资源和规划局	2	0	-	-
35	人民银行	1	1	100%	100%
36	文化和旅游局	1	1	100%	100%
37	行政审批服务局	1	1	100%	100%
38	畜牧发展促进中心	1	1	-	-
39	城乡规划编制研究中心	1	1	-	-
40	残疾人联合会	1	1	100%	100%
备注：数据截止 11 月 18 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					